

## 〈コールのチェックリスト〉

## C デモ・プレゼン&amp;フォローアップコール

めざす姿	<input type="checkbox"/> 「それはまさに、私が必要としているものです」という顧客の反応 <input type="checkbox"/> 購入したいという意思表示 <input type="checkbox"/> 購入した場合の効果への期待が高まる
想定される悪い状態	<input type="checkbox"/> 意思決定者がいない、または意思表示がない <input type="checkbox"/> 技術的な細かい質問に終始する <input type="checkbox"/> 次のステップを設定することを避けられる
試すこと	<input type="checkbox"/> 購買に至るまでの顧客側のプロセスと必要な時間の明確化 <input type="checkbox"/> 顧客側の商材を利用するシーンに関する具体的な質問 <input type="checkbox"/> 意思決定に関わる人を明確にする
避けること	<input type="checkbox"/> 次のステップを設定しない <input type="checkbox"/> デモ中にストーリーを混在させる <input type="checkbox"/> 製品のサポート担当になる

## D クロージング&amp;ネゴシエーションコール

めざす姿	<input type="checkbox"/> 取引（成約）を勝ち取る <input type="checkbox"/> 課題解決の目標を達成する <input type="checkbox"/> 挑戦的な会話を克服する
想定される悪い状態	<input type="checkbox"/> 値引きの条件を拒否される <input type="checkbox"/> フォローアップに多くの時間を費やす <input type="checkbox"/> 新たな条件や要求、競合が出てくる
試すこと	<input type="checkbox"/> 最初に相手の要望を聞き出す <input type="checkbox"/> 顧客の異論を繰り返し、何がポイント化を見極める <input type="checkbox"/> 客観的な情報をもとに、顧客の置かれている立場を再分析する
避けること	<input type="checkbox"/> 商材に過度な期待を持たせる <input type="checkbox"/> 自社の能力を過度に期待させる <input type="checkbox"/> 早い段階で値引きに応じる